



MÉTROPOLE HABITAT S'ENGAGE

QUALITÉ DE SERVICE
GESTION LOCATIVE DE LOGEMENTS
CERTIFIÉE AFNOR CERTIFICATION

**ENGAGEMENT
DE SERVICE**

QUALIBAIL
REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Les engagements de service adoptés par Métropole Habitat Saint-Étienne pour la Gestion Locative de Logements ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel QUALIBAIL par AFNOR Certification en date du 23/11/2017.

métropole
habitat saint-étienne

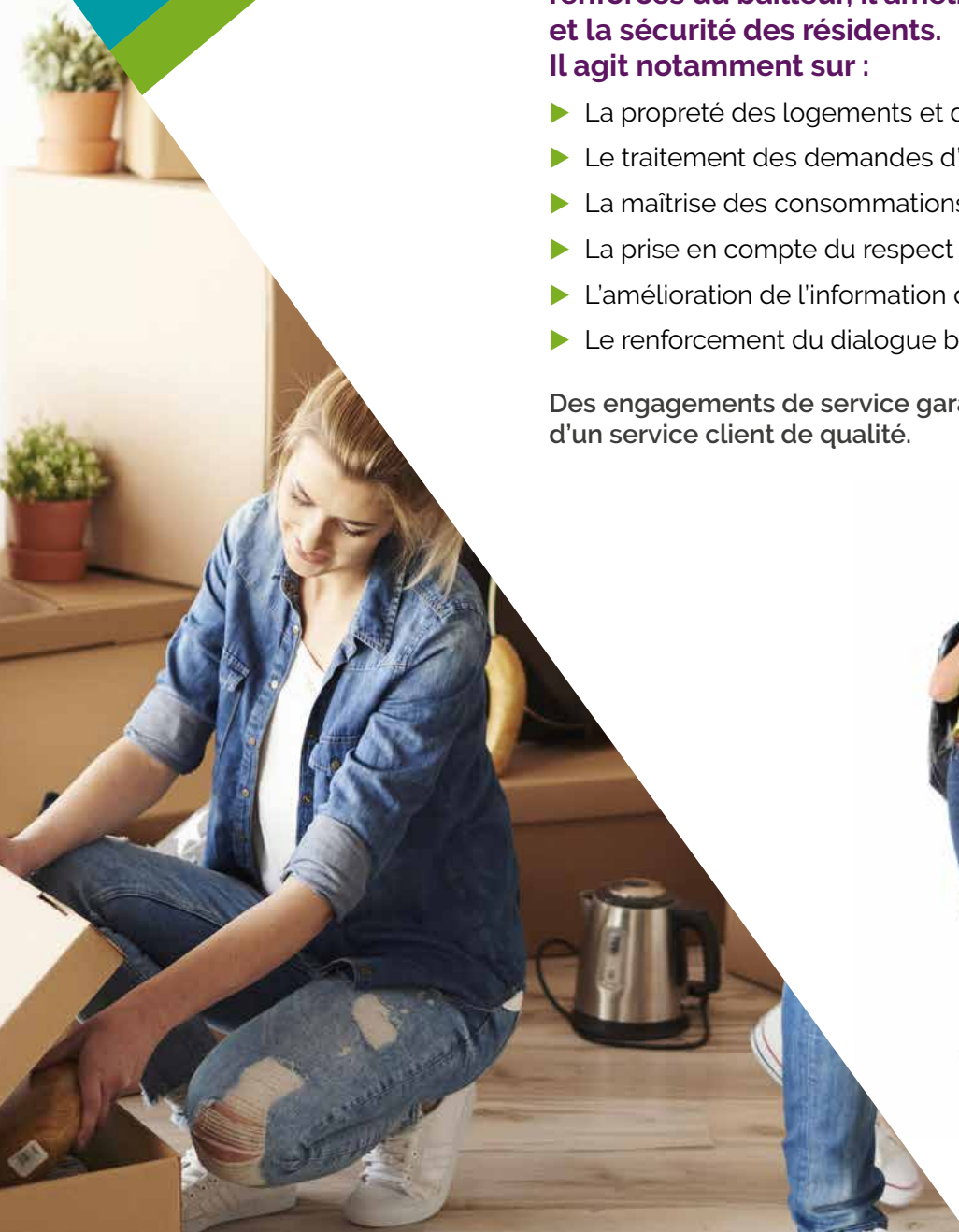
QU'EST-CE QUE LE RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL ?

Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents.

Il agit notamment sur :

- ▶ La propreté des logements et des parties communes ;
- ▶ Le traitement des demandes d'intervention technique ;
- ▶ La maîtrise des consommations ;
- ▶ La prise en compte du respect de l'environnement ;
- ▶ L'amélioration de l'information donnée aux locataires ;
- ▶ Le renforcement du dialogue bailleur/locataires.

Des engagements de service garants d'un service client de qualité.



1

ENGAGEMENT 1

Nous vous orientons à chaque étape de votre demande de logement

- 1.1** Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements dans tous nos lieux d'accueil et/ou sur notre site internet. Nos conseillers vous orientent et répondent à vos questions sur vos démarches de recherche de logement, soit par téléphone, soit dans nos lieux d'accueil de demandeurs de logement.
- 1.2** Nous mettons à votre disposition, sur notre site internet ou dans nos lieux d'accueil, la **liste de nos résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location** ou les annonces internet correspondantes.
- 1.3** Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, non enregistré dans le Système national d'enregistrement (SNE), **nous en accusons réception dans un délai de 8 jours** et précisons la suite qui y sera donnée.
- 1.4** Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, **nous vous proposons un entretien découverte** (physique ou téléphonique) afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de préciser vos souhaits.
- 1.5** Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision.
- 1.6** À la signature du bail, nous vous proposons de constituer avec vous et d'adresser votre dossier de demande d'Aide personnalisée au logement (APL).



2

ENGAGEMENT 2

Nous facilitons votre emménagement et agissons pour votre confort et votre sécurité

- 2.1** Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.
- 2.2** Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.
- 2.3** Nous avons changé les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attendant.
- 2.4** Tous les points lumineux des pièces de vie et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC) ou de diodes électroluminescentes (LED), à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.
- 2.5** Des équipements hydro-économes (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limitateur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.



ENGAGEMENT 3

Nous assurons le bon déroulement de votre location

3.1 Nous vous proposons un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.

3.2 Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide.

- **Le livret du locataire** informe notamment sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une demande d'intervention technique (DIT) et une réclamation écrite et leurs modalités de traitement.

- **L'éco-guide** donne à minima des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de la ventilation, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau, ainsi que du tri des déchets.

3.3 Sur notre site internet ou extranet locataires, nous vous communiquons :

- le nom des administrateurs locataires élus vous représentant,
- les coordonnées locales des associations nationales représentatives de locataires.
- le nom et les coordonnées du médiateur consommation.

3.4 Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone). Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées. **La réponse dans les 8 jours peut être** : des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte, à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

3.5 Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.



ENGAGEMENT 4

Nous traitons vos demandes d'intervention technique

4.1 Pour vos demandes d'intervention technique reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

4.2 Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos DIT sont convenus avec vous, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure) et vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.

4.3 Nous vous communiquons le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :

- les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

ENGAGEMENT 5

Nous vous informons et évaluons les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

5.1 Les prestataires qui interviennent sur nos résidences dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément. La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à l'organisme.

Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :

- la charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ;
 - Le dossier administratif (assurances, Kbis etc).
- Chaque prestataire est évalué annuellement.

5.2 Les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...

5.3 Les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence.

5.4 Nous affichons :

- le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
- les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords. Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous mettons en place un plan d'action.

5.5 Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles - hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles - **bénéficient du label écologique** communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I*.

5.6 Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, nous vous informons de :

- la date de démarrage et l'emplacement du chantier,
- la nature et la durée des travaux,
- le nom des entreprises intervenantes,
- le nom du responsable,
- les coordonnées de votre interlocuteur.

Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action correctrice.



ENGAGEMENT 6

Nous vous accompagnons tout au long de votre parcours résidentiel

6.1 Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités d'adaptation de votre logement.

6.2 Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité. Ce rendez-vous est convenu avec vous, nous ne pouvons l'annuler le jour même (sauf cas de force majeure) et nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue.

6.3 Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en vente et en accession sociale.

Tous les engagements sont mesurés, à différentes fréquences, et des actions préventives ou correctives sont mises en place en cas de défaillance. Différents tableaux de bords permettent de suivre en permanence les résultats et l'évolution de la démarche qualité. Pour chaque engagement, un seuil et un objectif ont été fixés. Ils sont ajustés chaque année en fonction des résultats obtenus.

POURQUOI S'ENGAGER ?

Nous avons engagé une démarche qualité dédiée à la qualité de service auprès de nos clients afin de :

- ▶ Répondre et anticiper les attentes de nos locataires
- ▶ Affirmer la gestion locative comme cœur de métier
- ▶ Optimiser la relation avec nos locataires
- ▶ Améliorer la stratégie patrimoniale
- ▶ Dynamiser notre organisation interne
- ▶ Mobiliser nos équipes sur la satisfaction de nos locataires
- ▶ Faire reconnaître nos engagements par une certification officielle indépendante et reconnue par les professionnels et les associations de locataires

NOTRE CERTIFICATION EN 4 ÉTAPES

1. L'audit sur site

L'audit de certification a eu lieu du 6 au 9 novembre 2017, suite à deux années de réflexion et d'investissement de la part de nos collaborateurs pour élaborer les procédures permettant de garantir, piloter les engagements et les indicateurs.

Un auditeur a analysé notre conformité aux engagements de service Qualibail.

2. Le rapport d'audit

L'auditeur a ensuite rédigé un rapport reprenant nos points forts et nos pistes d'amélioration. 17 points forts ont été relevés ainsi qu'une absence exceptionnelle de non-conformité et de points sensibles pour une première certification.

3. La décision d'Afnor certification

Un expert a statué sur notre conformité au regard du rapport remis par l'auditeur.

4. La certification

Obtenu le 23/11/2017, elle est valable pour 3 ans, sous condition d'audits de suivi annuels.

Chaque fin d'année, nous communiquerons à nos locataires (et partenaires) une synthèse des actions engagées et des résultats obtenus pour l'année en cours.



SIÈGE SOCIAL

19 rue Honoré de Balzac
42000 Saint-Étienne

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Tél. 04 77 42 85 00

ACCUEIL PUBLIC

de 9h à 12h ou sur rendez-vous

www.metropole-habitat.fr